

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Magister Manajemen**



**Oleh :**

**AJI HIDAYAH DAYANG SARI  
NIM. P100140021**

**MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2017**

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. dr H. Iwan Setiawan Adji, Sp.THTKL**  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis saudara Aji Hidayah Dayang Sari

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Aji Hidayah Dayang Sari
Nim	: P 100140021
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Surakarta, 2 Februari 2017  
Pembimbing 1,



**Dr. dr H. Iwan Setiawan Adji, Sp.THTKL**

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak MARS**  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis saudara Aji Hidayah Dayang Sari

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	: Aji Hidayah Dayang Sari
Nim	: P 100140021
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam siding ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Surakarta, 2 Februari 2017  
Pembimbing 2,



**Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak MARS**

**TESIS BERJUDUL**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**AJI HIDAYAH DAYANG SARI**  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 21 Januari 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing I

**Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp.THTKL**

Pembimbing II

**dr. Amin Mustofa, Sp.Ak. MARS.**

Penguji

**Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.**

Surakarta, 2 Februari 2017  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Sekolah Pascasarjana  
Direktur,

**Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati**

### PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aji Hidayah Dayang Sari

NIM : P 100 140 021

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan  
Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di RS  
PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti ini jiplakan dan plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Januari 2017

Yang membuat pernyataan,

  
  
Aji Hidayah Dayang Sari

## **MOTTO**

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu  
dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat.

Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan

**(Al-Mujadillah:11)**

Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is  
not to stop questioning.

(Belajar dari hari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari esok. Yang  
terpenting tidak berhenti bertanya).

**(Albert Einstein)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala doa dan puji syukur kehadiran Allah SWT, Penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT dengan segala kemuliaan-Nya, setiap goresan tinta dalam lembar putih ini merupakan petunjuk dan anugerah yang tak terhingga.
2. Orang tuaku, terimakasih untuk semua doa, bimbingan dan dukungan serta kasih sayang yang selalu kalian berikan.
3. Semua teman dan sahabatku, yang selalu bersedia membantuku, mendukungku dan pendorong semangatku.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun tesis ini dapat terselesaikan pada waktunya. Tesis yang berjudul **“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta”** ini, disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, M.si, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H. M. Hum, selaku Direktur PPs Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. dr H. Iwan Setiawan Adji, Sp.THTKL, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk membimbing dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak MARS, selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih atas bantuannya demi kelancaran penyusunan tesis ini.
6. Segenap pengelola dan segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi.
7. Kedua orang tuaku, kusampaikan banyak terimakasih atas segalanya yang kalian berikan, doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untukku.
8. Saudara dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat serta turut memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.



Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang akan datang. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 12 Januari 2017

Penulis

Aji Hidayah Dayang Sari

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PEMBIMBING I.....	ii
NOTA PEMBIMBING II .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii

### **BAB I            PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4

### **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

A. Tinjauan .....	6
1. Rumah Sakit .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	11
3. Kepuasan Pasien .....	13
4. Tenaga Kesehatan .....	18
5. Loyalistas Pelanggan/Pasien .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	21

	C. Hipotesis .....	22
	D. Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Desain Penelitian .....	24
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
	C. Populasi dan Sampel .....	25
	D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
	E. Data dan Tehnik Pengumpulan Data .....	26
	F. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data .....	27
	1. Uji Validitas .....	27
	2. Uji Reliabilitas .....	27
	G. Tehnik Analisis Data .....	28
	1. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	28
	2. Uji Korelasi atau Hubungan .....	30
	3. Pengujian Hipotesis .....	30
	4. Uji F atau Ketepatan Model .....	31
	H. Etika Penelitian .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian .....	33
	1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
	2. Visi dan Misi RSUD Muhammadiyah Bantul .....	34
	3. Jenis-Jenis Layanan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	34
	B. Deskripsi Responden Penelitian .....	35
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	37

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	38
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan...	38
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.	39
C. Deskripsi Jawaban Responden .....	41
D. Analisis Data .....	43
1. Uji Instrumen Penelitian .....	43
2. Uji Korelasi .....	47
3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	47
4. Hubungan Langsung dan Tidak Langsung .....	49
5. Pengujian Hipotesis .....	51
E. Pembahasan .....	58
 <b>BAB V</b>	
<b>PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan Penelitian .....	61
C. Saran .....	61
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	40
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan.....	42
Tabel 4.9 Variabel Loyalitas Pasien .....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas X .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas $Y_1$ .....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas $Y_2$ .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi .....	47
Tabel 4.15 Koefisien Jalur Persamaan 1 .....	48
Tabel 4.16 Koefisien Jalur Persamaan 2 .....	48
Tabel 4.17 Hubungan Tidak Langsung X Terhadap $Y_2$ melalui $Y_1$ ..	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi Persamaan 1 .....	49
Tabel 4.19 Hubungan Langsung X dan $Y_1$ Terhadap $Y_2$ .....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi Persamaan 2.....	51
Tabel 4.21 Hasil Uji F Persamaan 1 .....	51
Tabel 4.22 Hasil Uji F persamaan 2 .....	53
Tabel 4.23 Hasil Uji t Persamaan 1 .....	54
Tabel 4.24 Hasil Uji t Persamaan 2 .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 3.1 Diagram Analisis Jalur .....	29
Gambar 4.1 Uji F Persamaan 1 .....	52
Gambar 4.2 Uji F Persamaan 2 .....	53
Gambar 4.3 Statistik Uji t Pengaruh X terhadap $Y_1$ .....	55
Gambar 4.4 Statistik Uji t Pengaruh X terhadap $Y_2$ .....	56
Gambar 4.5 Statistik Uji t Pengaruh $Y_1$ terhadap $Y_2$ .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Mentah Jawaban Responden
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Pengujian Korelasi Antar Variabel
Lampiran 6	Hasil Uji Path



**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
DAN RAWAT INAP DI RS PKU  
MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA**

Oleh:

Aji Hidayah Dayang Sari

Email: [zeeaji19@gmail.com](mailto:zeeaji19@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Hubungan: 1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 orang responden. Alat analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian instrument menyimpulkan bahwa variabel valid dan reliable sebagai alat pengumpulan data. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa: 1) kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2) kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien. 3) kepuasan pasien mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien

### **Abstract**

This research aims to identify and analyze the correlation of: 1) the quality service to satisfaction. 2) quality of service to patient loyalty. 3) patient satisfaction to patient loyalty. The data of this research is the premier data which was obtained from the answers of 100 respondents. Data analysis tools using path analysis (path analysis). The test results concluded that all variables instrument valid and reliable as a data collection tool. In the data analysis shows that: 1) the service quality has significant and positive correlation on patient satisfaction. 2) The service quality has not significant and positive correlation on patient loyalty. 3) the service quality has significant and positive correlation on patient satisfaction and patient loyalty

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, patient loyalty